

Deka SmartDigital

Kommunikation & Zusammenarbeit

Tipps und Tricks zur Kommunikation im digitalen Kundenkontakt

.Deka

Tipps und Tricks zur Kommunikation im digitalen Kundenkontakt

Digitale Kommunikationskompetenz

- **Klare, verständliche Sprache:** Weniger Fachjargon, mehr Kundennutzen. Klare Struktur, kurze Sätze.
- **Empathie und Tonalität:** Auch in Textform (Mail, Chat, Kommentar) spürbare Freundlichkeit, Respekt und echtes Interesse zeigen.
- **Verbindlichkeit & Reaktionszeit:** Klare Aussagen, Zusagen einhalten, zügig antworten – digitale Kanäle erwarten oft schnelle Reaktion.

Kanalgerechtes Verhalten

- **Plattformverständnis:** Wissen, wie man sich professionell z. B. per E-Mail, im Chat, via Social Media oder im Video-Call bewegt.
- **Kanalwahl mit Bedacht:** Welcher Kanal ist für welches Anliegen sinnvoll? Schnelle Rückfrage = Chat. Komplexes Thema = Video oder Call.
- **Multimodalität nutzen:** Bilder, Screenshots, Links, kurze Erklärvideos – alles kann helfen, besser zu kommunizieren.

Kollaboration mit dem Kunden

- **Co-Creation fördern:** Kunden aktiv einbinden – etwa über Feedback-Tools, digitale Whiteboards oder interaktive Umfragen.
- **Transparente Zusammenarbeit:** Statusupdates, geteilte Dokumente, klare Verantwortlichkeiten auf digitalen Plattformen.
- **Nachhaltiger Dialog statt Einwegkommunikation:** Kundenkommunikation nicht als "Einmal-Antwort", sondern als Beziehungsaufbau denken.

Digitale Präsenz und Haltung

- **Digitale Etikette (Netiquette):** Höflichkeit, Rechtschreibung, angemessene Anrede, professionelle Signatur – auch im Chat!
- **Aktives Zuhören auch digital:** Feedback aufnehmen, paraphrasieren, Rückfragen stellen – auch schriftlich.
- **Persönliche Note bewahren:** Menschlichkeit zeigen – mit Smilies dosiert, mit Namen ansprechen, durch kleine persönliche Hinweise.

Tools & Technik souverän nutzen

- **Virtuelle Meetingkompetenz:** Blickkontakt über Kamera, technische Vorbereitung, klare Moderation.
- **Tool-Kompetenz:** Kollaborationstools wie MS Teams, Zoom, Miro oder OneDrive kennen und kundenfreundlich einsetzen.
- **Sicherheitsbewusstsein:** Datenschutz einhalten, vertrauliche Informationen schützen, keine Screenshots sensibler Daten versenden.